



SERVICE DESIGN LEHRGANG 2018



“Service-Design betrachtet Dienstleistungen als Produkte, die genauso systematisch entwickelt und gestaltet werden müssen wie gegenständliche Produkte auch. Es geht um die Entwicklung innovativer und kundenorientierter Strategien, um die Erarbeitung effizienter und funktionaler Abläufe und um die Gestaltung eines formvollendeten Interface zum Kunden.”

Profⁱⁿ Birgit Mager, Fachhochschule Köln,
sedes|research, Zentrum für Service Design Forschung.

IHR NUTZEN:

Sie erhalten einen Überblick über den Stand der Service-Design-Entwicklung in Theorie, Methodik und Praxis. Im Rahmen des sechstägigen Intensivlehrganges wird an realen Fällen aus der Praxis gearbeitet. Anhand dieser Fälle werden die methodischen Schritte im Service-Design-Prozess vorgestellt und auf die praktische Umsetzung hin adaptiert. Sie können nach dem Lehrgang besser verstehen, was Service Design ist, was es in Ihrem Unternehmen leisten kann und sind in der Lage, Service-Design-Prozesse im eigenen Unternehmen anzuleiten.

TEILNEHMERINNEN:

Der Lehrgang richtet sich an BerufspraktikerInnen, MitarbeiterInnen und Selbstständige aus den Bereichen Marketing, PR, Customer Relationship, Human Resources, Unternehmensberatung, Creative Industries, Service Marketing etc. Es werden max. 20 TeilnehmerInnen zugelassen.

KOSTEN:

2.940,- Euro pro Person zzgl. 20 % MwSt.

SEMINARORT:

In den Seminarräumlichkeiten von
C Plus Unternehmensberatung GmbH
Chwallagasse 2
1060 Wien

LEHRGANGSLEITUNG:

Mag^a Linda Kaszubski
C PLUS Unternehmensberatung und SKYWALKER
Mag^a Barbara Weber-Kainz
C PLUS Unternehmensberatung und SKYWALKER
Profⁱⁿ Birgit Mager, Köln International School of Design, sedes|research, Zentrum für Service Design Forschung

TERMINE:

Modul 1: 26. - 27. April 2018
Modul 2: 24. - 25. Mai 2018
Modul 3: 21. - 22. Juni 2018
jeweils von 10:00 bis 18:00 Uhr

Anmeldung:

Ihre Anmeldung bitte schriftlich an hello@cplus.at
Weitere Informationen: www.cplus.at

SERVICE DESIGN LEHRGANG 2018

Der Lehrgang gliedert sich in 3 Module:

- MODUL 1** **26. UND 27. APRIL 2018**
- _ Was ist Service Design, Hintergründe, Geschichten, Abgrenzungen
 - _ Übersicht über den Service-Design-Prozess
 - _ Beispiele aus der Praxis
 - _ Bildung von Arbeitsgruppen und Vorstellung der Projekte
 - _ Explorationstechniken (Personas, Touchpoints...)
 - _ Praxisübungen zur Exploration
 - _ Explorationsplanung
- Modul 1_ unter der Leitung von
Barbara Weber-Kainz und Linda Kaszubski
- MODUL 2** **24. UND 25. MAI 2018**
- _ Zwischenpräsentation der Ergebnisse aus der Exploration und Feedback
 - _ Kennenlernen weiterer Prozesse, Methoden und Werkzeuge
 - _ Creation (Cocreation, Storytelling etc.)
 - _ Kriterien der Begeisterung
 - _ Kreativitäts- und Innovationstechniken kennen lernen und selbst erarbeiten
 - _ Projektwerkstätten, praktische Übungen und konkretes Arbeiten am Projektauftrag
 - _ Arbeitsplanung für die nächsten Schritte
- Modul 2_ unter der Leitung von
Barbara Weber-Kainz und Linda Kaszubski
- MODUL 3** **21. UND 22. JUNI 2018**
- _ Präsentation der Arbeiten, Ideen und Ergebnisse der Kurationsphase
 - _ Ideen erweitern, überprüfen, verändern, variieren
 - _ Prototyping und Testing
 - _ Präsentation des Projektauftrags vorbereiten
 - _ Präsentation der Ideen und Ergebnisse vor dem Projektauftraggeber
 - _ Theorieinput zur Projektumsetzung
 - _ Praxisbeispiele und Projektberichte
 - _ Service Design in der Forschung
 - _ Transfer der Methode SD in die Arbeitsrealität jedes Einzelnen
- Modul 3 Tag 1_ unter der Leitung von
Barbara Weber-Kainz und Linda Kaszubski
Modul 3 Tag 2_ unter der Leitung von Birgit Mager

Impressum:

C PLUS Unternehmensberatung GmbH
office@cplus.at, www.cplus.at
Firmenbuchnummer: FN 376082m, UID ATU 67048722